

SULIT



BAHAGIAN PEPERIKSAAN DAN PENILAIAN
JABATAN PENDIDIKAN POLITEKNIK
KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI

JABATAN PELANCONGAN DAN HOSPITALITI

PEPERIKSAAN AKHIR
SESI JUN 2016

DTM1013: FUNDAMENTALS OF TOURISM AND HOSPITALITY

TARIKH : 27 OKTOBER 2016
MASA : 11.15 AM - 1.15 PM (2 JAM)

Kertas ini mengandungi **DUA PULUH (20)** halaman bercetak.

Bahagian A: Objektif (20 soalan)

Bahagian B: Struktur (3 soalan)

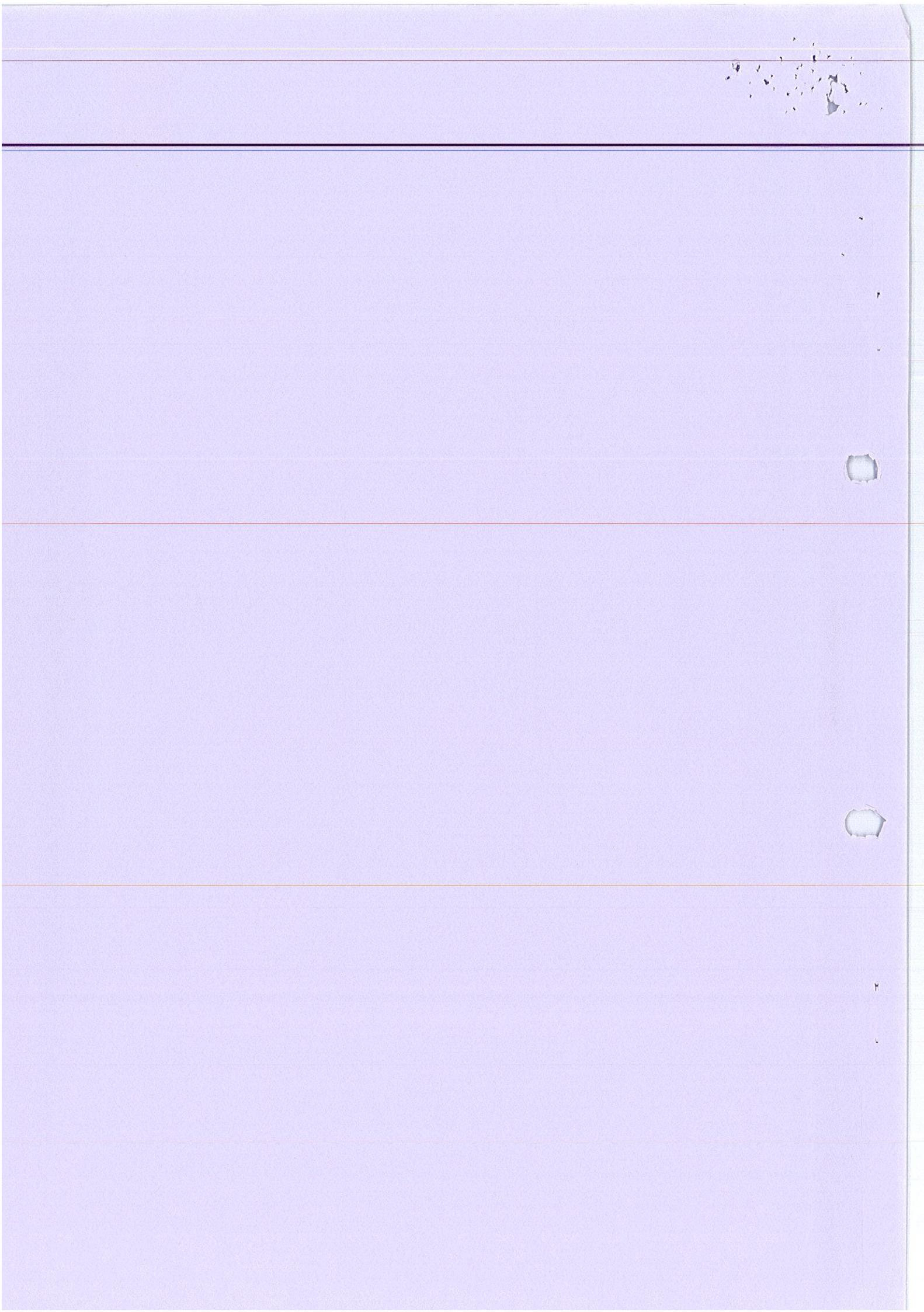
Bahagian C : Struktur (2 soalan)

Dokumen sokongan yang disertakan : Tiada

JANGAN BUKA KERTAS SOALANINI SEHINGGA DIARAHKAN

(CLO yang tertera hanya sebagai rujukan)

SULIT



SECTION A :20 MARKS**BAHAGIAN A : 20 MARKAH****INSTRUCTION:**

This section consists of TWENTY (20) objective questions. Mark your answers in the OMR form provided.

ARAHAN :

Bahagian ini mengandungi DUA PULUH (20) soalan objektif. Tandakan jawapan anda di dalam borang OMR yang disediakan.

CLO1
C1

1. The definition of hospitality is

Takrifan hospitaliti adalah

- A. Hospitality is the relationship between guest and host, or the act or practice of being hospitable

Hospitaliti adalah hubungan antara tetamu dan tuan rumah, atau perbuatan atau amalan yang mesra

- B. Hospitality refers to the welcoming of guest to any type of facility that offers food only

Hospitaliti merujuk kepada menyambut tetamu untuk apa-apa jenis kemudahan yang menawarkan makanan sahaja

- C. Hospitality is derived from the French word “hopes”, meaning “guest, visitor, or more who providers lodging for a guest or visitor

Hospitaliti berasal dari perkataan Perancis “harapan”, yang bermaksud “tetamu, pengunjung, atau lebih yang penyedia penginapan untuk seorang tetamu atau pelawat

- D. The activities of a person travelling to and staying in places outside their usual environment for not more than one consecutive year for leisure, business and other purpose

Aktiviti individu yang mengembara dan tinggal di kawasan yang luar dari persekitaran kebiasaannya tidak lebih dari 1 tahun berikutan bagi tujuan riadah, bisnes dan lain-lain

A cruise ship can service 2,100 passengers. If the ship sails with only 1,200 guests, the lost income will never be returned.

Sebuah kapal pelayaran boleh memuatkan 2,100 penumpang. Jika kapal layar berlayar dengan 1,200 penumpang, pendapatan yang hilang tersebut tidak akan dikembalikan.

- CLO1 C1 2. Based on the statement above, what is the suitable characteristics in tourism and hospitality industry?

Berdasarkan kenyataan di atas, apakah ciri-ciri yang sesuai dalam industri pelancongan dan hospitaliti?

- A. Intangibility
Tidak dapat difahami
- B. Inseparability
Tidak dapat dipisahkan
- C. Perishability
Mudah rosak
- D. Changeability
Berubah-ubah

- CLO1 C1 3. The operational sectors of tourism are responsible for delivering memorable experience. Which of the following is NOT part of the operational sector of tourism?

Sektor operasi pelancongan bertanggungjawab untuk memberikan kenangan yang berpanjangan. Manakah antara berikut **BUKAN** merupakan sektor operasi dalam pelancongan?

- A. Events and tourist attraction
Majlis dan tarikan pelancong
- B. Transportation and lodging
Pengangkutan dan penginapan
- C. Travel trade and entertainment
Dagangan pelancongan dan hiburan
- D. Tourism services and labour department
Perkhidmatan pelancongan dan jabatan buruh

This category of temporary visitors is staying at least 24 hours in the country visited for leisure, business, family visits and meeting.

Kategori ini merupakan pelawat yang tinggal sekurang-kurangnya 24 jam di tempat yang dilawati untuk tujuan riadah, perniagaan, melawat keluarga dan bermesyuarat

CLO1
C2

4. The above statement refers to

Pernyataan di atas merujuk kepada

- A. Guest
Tetamu
- B. Customer
Pelanggan
- C. Tourist
Pelancong
- D. Visitor
Pelawat

CLO1
C1

5. Which of the following factors does NOT falls under the factor that affect visitor's choice to travel?

Manakah antara faktor berikut TIDAK termasuk di bawah faktor yang mempengaruhi pilihan pengunjung untuk melancong?

- A. Time and distance
Masa dan Jarak.
- B. Cost and comfort
Kos dan Keselesaan.
- C. Frequency and availability of services
Kekerapan dan ketersediaan perkhidmatan
- D. Community attitude and environment
Sikap komuniti dan persekitaran.

Customer usually have only a receipt, a souvenir or other memorabilia such as photographs as evidence that they actually had that experience.

Pelangan biasanya mempunyai hanya satu resit, cenderahati atau memorabilia lain seperti gambar sebagai bukti bahawa mereka sebenarnya mempunyai pengalaman tersebut.

- CLO1 C1 6. The above statement is an example of characteristics in tourism and hospitality industry. It is refer to

Kenyataan di atas adalah contoh ciri-ciri dalam industri pelancongan dan hospitaliti. Ia adalah merujuk kepada

- A. Variability
Pelbagai
- B. Intangibility
Tidak boleh dilihat dan dirasa
- C. Inseparability
Tidak boleh dipisahkan
- D. Perishability
Tidak boleh disimpan

- CLO1 C2 7. This hotel is a lodging facility for cost-conscious travellers. What type of this hotel?

Hotel ini menyediakan kemudahan penginapan untuk pengembara-pengembara yang mementingkan kos. Apakah jenis hotel berkenaan?

- A. Resort
Resort
- B. Casinos
Kasino
- C. Economy
Ekonomi
- D. Commercial
Komersial

An organized presentation and display of a selection of items. Usually occurred within museums, galleries and halls

Anjuran persesembahan bersama dengan bahan paparan. Biasanya berlaku di muzium, galeri dan dewan.

8. Statement above refers to

CLO1
C2

Pernyataan di atas merujuk kepada

- A. Meetings
Mesyuarat
- B. Exhibition
Pameran
- C. Incentive travel
Insentif perjalanan
- D. Conferences
Persidangan

- CLO1
C1
9. Career paths in lodging sector can be divided into the following areas

Laluan kerjaya dalam sektor penginapan boleh dibahagikan kepada bidang-bidang berikut

- I. Finance and accounting
Kewangan dan Perakaunan
 - II. Operations
Operasi
 - III. Food and beverage
Makanan dan Minuman
 - IV. Sales and marketing
Jualan dan Pemasaran
-
- A. I & II
 - B. I, II, & IV
 - C. II, III & IV
 - D. I, II, III, & IV

CLO1
C1

10. The importance of entrepreneurial activity in tourism & hospitality industry is

Kepentingan aktiviti keusahawanan dalam industri pelancongan dan hospitaliti ialah

- A. an attracting business that larger, companies which are more impersonal might not be attracted
menarik perniagaan yang lebih besar, syarikat-syarikat yang lebih bersifat peribadi mungkin tidak tertarik
- B. a necessary for a healthy economy but also critical for sustaining prosperity and creating new jobs
perlu bagi ekonomi yang sihat tetapi juga penting untuk mengekalkan kemakmuran dan mewujudkan pekerjaan baru
- C. an important force behind success in the dynamic and rapidly evolving throughout the world
satu kuasa penting di sebalik kejayaan yang dinamik dan berkembang pesat di seluruh dunia
- D. a second contributors to national economies and their growth and are guaranteed to grow both in terms of their quantity and quality
penyumbang kedua kepada ekonomi negara dan pertumbuhannya dijamin untuk berkembang dari segi kuantiti dan kualiti

CLO1
C2

11. Which of the following is the job requirement for any candidates in Tourism and hospitality industry?

Yang manakah antara berikut merupakan keperluan kerja yang diperlukan untuk calon pekerja dalam bidang pelancongan dan hospitaliti.

- I. Courtesy
Budi Bahasa
 - II. Self-discipline
Berdisiplin
 - III. Patience and cheerful personality
Sabar dan Ceria
 - IV. Work Compulsively
Kerja kompulsif
- A. I, II and III
- B. I, II and IV
- C. I, III and IV
- D. II, III and IV

CLO1
C1

12. Which of the following is the Regional Organization in tourism and hospitality industry?

Antara berikut yang manakah Organisasi Serantau dalam industri pelancongan dan hospitaliti?

- A. United Nation World Tourism Organization (UNWTO)
Pertubuhan Badan-badan Pelancongan Dunia
- B. International Air Transport Association (IATA)
Persatuan Pengangkutan Udara Antarabangsa
- C. Pacific Asia Travel Association (PATA)
Persatuan Kembara Asia Pasifik
- D. Ministry of Tourism and Culture Malaysia (MOTAC)
Kementerian Pelancongan dan Kebudayaan Malaysia

CLO1
C1

- 13 Below are the functions of International Air Transport Association (IATA)
EXCEPT

Di bawah merupakan fungsi-fungsi Persatuan Pengangkutan Udara Antarabangsa KECUALI

- A. Provide safe and secure transportation
Menyediakan pengangkutan yang selamat dan terjamin
- B. All the airlines rules and regulations are defined by IATA
Semua kaedah dan peraturan penerbangan ditetapkan oleh IATA
- C. Represent, lead and serve the airline industry
Mewakili, memimpin dan berkhidmat untuk industri penerbangan
- D. As a catalyst for the responsible development of the Asia Pacific Travel and tourism industry
Sebagai pemangkin kepada pembangunan Perjalanan Asia Pasifik dan industri pelancongan.

CLO1
C1

14. Which of the following is NOT TRUE regarding depletion of natural resources?

Di antara berikut, yang manakah TIDAK BENAR mengenai pengurangan sumber semulajadi?

- A. Construction activities had caused land destroyed
Aktiviti pembinaan memusnahkan tanah
- B. Used of local resources excessively damages the environment physically
Penggunaan sumber asli secara berlebihan merosakkan persekitaran secara fizikal
- C. Shortage of water for local population needs
Kekurangan air untuk keperluan populasi lokal
- D. Water disposal contaminates water which wildlife and humans
Pembuangan sampah mencemari air yang memberi kesan kepada hidupan liar dan manusia

CLO1 C1	15 There are a lot of opportunities for tourism in a green economy. Identify opportunities in a green economy below: <i>Banyak peluang untuk membangunkan pelancongan dalam ekonomi hijau. Kenalpasti peluang ekonomi hijau tersebut di bawah:</i> I. Sizing and growth of the sector <i>Saiz dan pertumbuhan sektor</i> II. Changing consumer patterns <i>Perubahan pola pengguna</i> III. Maximizing potential for addressing local development and poverty reduction <i>Memaksimumkan potensi untuk menangani pembangunan penduduk dan pembasmian kemiskinan</i> IV. Effective management of cultural heritage <i>Pengurusan warisan budaya yang berkesan</i> A. I & II B. I, II & III C. I, II & IV D. I, II, III, & IV
------------	--

- Improves quality of life
- Excessive drinking, alcoholism, gambling
- Increased underage drinking

- *Perbaiki kualiti hidup*
- *Minum yang berlebihan, ketagihan arak, perjudian*
- *Peningkatan minum arak dalam kalangan bawah umur*

- CLO1
C2
16. The above statement is related to the impact of tourism to the host community. Choose the above impact from the right perspective.

Penyataan di atas berkait dengan impak pelancongan terhadap komuniti setempat. Pilih impak tersebut dari perspektif yang betul.

- A. Economy
Ekonomi
- B. Environment
Persekutaran
- C. Socio Cultural
Sosio Budaya
- D. Community Attitude
Sikap Komuniti

- CLO1
C2
17. Mr Zul is travelling from Johore to Kuala Lumpur for 3 days for work site inspection. According to UNWTO, he is regarded as;

Encik Zul sedang dalam perjalanan dari Johor ke Kuala Lumpur untuk ke tempat bekerja selama tiga hari. Mengikut UNWTO, dia dikatakan sebagai

- A. A tourist.
Pelancong
- B. An excursionist.
Sedang dalam persinggahan
- C. A business traveller.
Seorang pelancong perniagaan
- D. A domestic traveller
Seorang pelancong domestik

CLO1
C1

18 Which of the following is TRUE about the tourism concept in Islam?

- A. Gain experience and knowledge
Mendapat pengalaman dan pengetahuan
- B. Technologies exchange
Pertukaran teknologi
- C. Give salam
Memberi salam
- D. Recreation
Rekreasi

CLO1
C1

19. Which of the following are the factors that affect the visitor's choice of transportation?

Yang mana kah antara berikut merupakan faktor yang mempengaruhi pemilihan pelanggan terhadap pengangkutan?

- I. Time and distance
Masa dan jarak
- II. Cost
Kos
- III. Comfort
Keselesaan
- IV. Frequency of services
Kekerapan perkhidmatan
- A. I, II & III
- B. I, II & IV
- C. II, III & IV
- D. I, II, III & IV

CLO 1

- 20 The movement of people and goods from one location to another is best describing for

C2

Pergerakan orang dan barang dari satu lokasi ke lokasi yang lain adalah dikatakan

- A. transportation
pengangkutan
- B. accommodation
penginapan
- C. food and beverage
makanan dan minuman
- D. tourist attraction
tarikan pelancongan

SECTION B :60 MARKS**BAHAGIAN B :60 MARKAH****INSTRUCTION:**

This section consists of **THREE (3)** structured questions. Answer **ALL** questions only.

ARAHAN:

Bahagian ini mengandungi **TIGA (3)** soalan berbentuk struktur. Jawab **SEMUA** soalan.

QUESTION 1**SOALAN 1**

- (a) Tourism is a dynamic, evolving, consumer-driven force and is the world's largest industry, or collection of industries, when all its interrelated components are placed under one umbrella: tourism, travel, assembly, destination and event management and recreation (John R. Walker, 2009). *Pelancongan adalah dinamik, berubah, industri yang digerakkan oleh pengguna dan industri terbesar di dunia, atau koleksi industri, apabila semua komponennya saling berkait dan ditempatkan di bawah satu payung: pelancongan, perhimpunan, pengurusan destinasi dan pengurusan acara dan rekreatif (John R. Walker, 2009).*
- i. List **FIVE (5)** factors that cause people to travel.
*Senaraikan **LIMA (5)** faktor-faktor yang menyebabkan orang pergi melancong.*

[5 marks]

[5 markah]

CLO1

C2

- ii. Identify **FIVE (5)** benefits of tourism industry.

*Kenal pasti **LIMA (5)** faedah daripada industri pelancongan.*

[5 marks]

[5 markah]

- (b) The environment is a powerful resource for tourism as it plays a major role in attracting tourists to the destination. Tourism grant large positive and negative impacts if the environment is under developed or fragile.

Alam sekitar merupakan sumber yang berkeupayaan tinggi untuk pelancongan memainkan peranan penting dalam menarik pelancong ke destinasi.

Pelancongan memberikan kesan positif dan negatif yang besar jika alam sekitar sedang dibangunkan atau rapuh.

CLO1

C1

- i. List **FIVE (5)** positive impacts of tourism on conservation and preservation of the environment.

*Senaraikan **LIMA (5)** impak positif pelancongan terhadap pemuliharaan dan pemeliharaan alam sekitar.*

[5 marks]

[5 markah]

CLO1

C2

- ii. Determine **FIVE (5)** negative impacts of tourism on natural habitats.

*Tentukan **LIMA (5)** impak negatif pelancongan terhadap habitat semulajadi.*

[5 marks]

[5 markah]

QUESTION 2**SOALAN 2**CLO1
C1

- (a) Describe the types of hotel below:
Jelaskan jenis-jenis hotel di bawah:
- i. Commercial Hotel
Hotel komersil
 - ii. Economy Hotel
Hotel ekonomi
 - iii. Airport hotel
Hotel lapangan terbang
 - iv. Residential hotel
Hotel kediaman

[8 marks]

[8 markah]

CLO1
C1

- (b) i. Identify **FOUR (4)** sectors within tourism and hospitality industry.
*Kenalpasti **EMPAT (4)** sektor di dalam industri pelancongan dan hospitaliti.*

[4 marks]

[4 markah]

CLO1
C2

- ii. Explain MICE with relevant examples.
Terangkan MICE dengan memberikan contoh yang relevan.

[8 marks]

[8 markah]

QUESTION 3**SOALAN 3**CLO1
C1

- (a) List TEN (10) travelling principles in Islam.

Senarai SEPULUH (10) prinsip perjalanan dalam Islam.

[10 marks]

[10 markah]

CLO1
C2

- (b) Explain FIVE (5) values in Islam while dealing with colleagues, guest and customers.

Huraikan LIMA (5) nilai semasa berurusan dengan rakan sekerja, tetamu dan pelanggan dalam Islam.

[10 marks]

[10 markah]

SECTION C: 20 MARKS***BAHAGIAN C: 20 MARKAH*****INSTRUCTION:**

This section consists of **TWO (2)** structured questions. Answer **ONE (1)** questions only.

ARAHAN:

*Bahagian ini mengandungi **DUA (2)** soalan berbentuk struktur. Jawab **SATU (1)** soalan sahaja.*

QUESTION 1***SOALAN 1***CLO1
C1

- (a) i. Define travel motivation.
Berikan definisi motivasi perjalanan.

[2 marks]

[2 markah]

- ii. List **THREE (3)** push motivation factors of travel from Islamic perspective.

*Senaraikan **TIGA (3)** faktor penarikan motivasi dari islamik perspektif.*

[3 marks]

[3 markah]

CLO1 C2	(b) List FIVE (5) significants of providing excellent service from Islamic perspective. <i>Senaraikan LIMA (5) kepentingan menyediakan perkhidmatan cemerlang dari segi islamik perspektif.</i>	[5 marks] [5 markah]
CLO1 C1	(c) Describe the principles to entertain and fulfill the need of guest in islam. <i>Jelaskan berkenaan prinsip melayan dan memenuhi kehendak pelanggan dalam islam.</i>	[10 marks] [10 markah]

QUESTION 2**SOALAN 2**

CLO1 C1	(a) i. List SIX (6) purpose of Pacific Asia Travel Association (PATA) in tourism and hospitaliti industry. <i>Senaraikan ENAM (6) matlamat Persatuan Kembara Asia Pasifik dalam industri pelancongan dan hospitaliti.</i>	[6 marks] [6 markah]
------------	--	-------------------------

CLO1

C1

- ii. Describe the functions of Malaysian Budget Hotel Association (MyBHA).

Huraikan fungsi persatuan Hotel Bajet Malaysia.

[6 marks]

[6 markah]

CLO1

C2

- (b) Discuss the roles of Malaysia Association of Hotel (MAH) in tourism and hospitality industry in Malaysia.

Bincangkan peranan dalam Persatuan Hotel Malaysia dalam industri pelancongan dan hospitality di Malaysia.

[8 marks]

[8 markah]

SOALAN TAMAT

